

Október 2023



# Reglur um meðferð viðskiptamannaupplýsinga

440 4000

@islandsbanki

islandsbanki.is

## 1. gr. Markmið og gildissvið

Markmið reglna þessara er að stuðla að því að Íslandsbanki hf. fari með upplýsingar um viðskiptamenn sína í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti, lög um fjármálafyrirtæki og lög um persónuvernd.

Reglur þessar eru settar á grundvelli 19. gr. b laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og gilda um upplýsingar sem Íslandsbanki hf. vistar um einstaka viðskiptamenn sína á hvaða formi sem slíkar upplýsingar kunna að vera.

Upplýsingar um meðferð persónuupplýsinga hjá Íslandsbanka má finna á [www.islandsbanki.is/personuvernd](http://www.islandsbanki.is/personuvernd)

Reglur þessar gilda við vinnu allra starfsmanna, stjórnarmanna, endurskoðenda, verktaka og allra annarra sem taka að sér verk í þágu Íslandsbanka (hér eftir sameiginlega nefndir *starfsmenn*).

Reglurnar gilda um sérhverja rafræna og handvirka vinnslu upplýsinga.

## 2. gr. Vistun viðskiptamannaupplýsinga

Íslandsbanki vistar upplýsingar sem viðskiptamenn veita þegar stofnað er til viðskipta eða aflað er hjá þeim síðar. Viðskiptamannaupplýsingar eru vistaðar á rafrænu formi eða pappírformi. Pappírsskjöl eru vistuð í skjalamiðstöð bankans og rafræn vistun skal vera á öruggum miðlum, allt í samræmi við innri reglur bankans.

Bankinn skal eyða gögnum með tryggilegum hætti í samræmi við innri reglur hans.

## 3. gr. Aðgangur starfsmanna að upplýsingum

Íslandsbanki skal stýra aðgangi að upplýsingum um viðskiptamenn sína og haga heimildum starfsmanna bankans til aðgangs og nýtingar viðskiptamannaupplýsinga þannig að þær nái eingöngu til þess sem nauðsynlegt er starfa þeirra vegna í samræmi við starfsreglur Íslandsbanka. Notkun starfsmanna á kerfum bankans eru skráðar á atburðaskrá og þeim er óheimilt að fletta upp upplýsingum um viðskiptavini í kerfum bankans nema starf þeirra krefjist þess.

## 4. gr. Þagnarskylda

Starfsmenn Íslandsbanka skulu bundnir þagnarskyldu um allt það sem þeir fá vitneskju um við framkvæmd starfa sinna og varðar viðskipta- eða einkamálefni viðskiptavina bankans, nema skylt sé að veita viðskiptamannaupplýsingar lögum samkvæmt. Sama gildir um þá sem veita slíkum upplýsingum viðtöku. Þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi.

## 5. gr. Upplýsingaréttur viðskiptamanna

Viðskiptavinir eiga rétt á upplýsingum um vinnslu eigin persónuupplýsinga hjá bankanum og aðgangi að þeim. Persónuupplýsingar eru upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling. Allar upplýsingar um meðferð persónuupplýsinga og rétt viðskiptavina til aðgangs að eigin persónuupplýsingum má finna á [www.islandsbanki.is/personuvernd](http://www.islandsbanki.is/personuvernd)

Vegna annarra viðskiptamannaupplýsinga en persónuupplýsinga geta viðskiptamenn óskað eftir að fá afhent afrit af slíkum upplýsingum standi lögmætir hagsmunir viðskiptavinar til þess. Útibú og þjónustuver Íslandsbanka taka við slíkum fyrirspurnum, og önnur svið eftir atvikum. Afrit skulu afhent í samræmi við verklagsreglur bankans. Ef vafi leikur á réttmæti fyrirspurnar skulu starfsmenn leita til lögfræðisviðs bankans.

Ef grunur er um misferli í tengslum við viðskiptamannaupplýsingar er hægt að tilkynna það í gegnum vefsíðu bankans [www.islandsbanki.is/is/grein/tilkynna-misferli](http://www.islandsbanki.is/is/grein/tilkynna-misferli) Einnig er hægt að hafa samband við persónuverndarfulltrúa bankans varði málið persónuupplýsingar, í gegnum netfang

[personuvernd@islandsbanki.is](mailto:personuvernd@islandsbanki.is) Viðskiptamenn eiga ekki rétt á að krefjast persónugreinanlegra upplýsinga um starfsmenn sem hafa unnið með eða skoðað viðkomandi viðskiptamannaupplýsingar. Við mat á því hvort og hvaða upplýsingum um vinnslu viðskiptamannaupplýsinga verður miðlað til viðskiptamanna skulu sjónarmið um persónuvernd og reglur um þagnarskyldu, sbr. 58. gr. laga um fjármálafyrirtæki, höfð til hliðsjónar.

Þrátt fyrir rétt viðskiptavina til að fá afrit af eigin persónuupplýsingum verða slíka upplýsingar almennt ekki afhentar komi þær fram í vinnugögnum starfsmanna s.s. minnisblöðum, fundargerðum, tölvupóstum eða öðrum samskiptum starfsmanna.

## 6. gr. Miðlun viðskiptamannaupplýsinga til þriðja aðila

Allar upplýsingar um miðlun persónuupplýsinga má finna á [www.islandsbanki.is/personuvernd](http://www.islandsbanki.is/personuvernd) Miðlun annarra viðskiptamannaupplýsinga en persónuupplýsinga til þriðja aðila er óheimil nema með vissum undantekningum t.d.:

- a) Þegar það er skylt að miðla viðskiptamannaupplýsingum samkvæmt lögum eða;
- b) Þegar skrifleg beiðni berst um miðlun viðskiptamannaupplýsinga frá lögbæru yfirvaldi eða;
- c) Íslandsbanka sé skylt að tilkynna um viðskipti á grundvelli laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í því felst að bankanum ber að tilkynna lögreglu ef grunur leikur á að viðskiptavinir noti þjónustu bankans til peningþvættis og/eða fjármögnunar hryðjuverka eða;
- d) Íslandsbanka sé skylt samkvæmt lögum um ábyrgðarmenn nr. 32/2009 að tilkynna ábyrgðarmönnum lána um stöðu ábyrgða, vanefndir eða aðrar breytingar er varða ábyrgðir eða;
- e) Skrifleg beiðni um miðlun viðskiptamannaupplýsinga berst frá viðskiptamanninum sjálfum, forráðamanni hans eða umboðsmanni eða;
- f) Þegar lögmætir hagsmunir krefjast þess t.d. við kaup á þjónustu þriðja aðila s.s. við hýsingu kerfa.

Beiðni um miðlun viðskiptamannaupplýsinga til þriðja aðila skal vera skrifleg. Í slíkri beiðni skal koma fram til hvaða tímabils og upplýsinga beiðnin nær, til hvaða aðila er heimilt að miðla upplýsingunum og í hvaða tilgangi þeim er miðlað. Við miðlun viðskiptamannaupplýsinga skulu starfsmenn bankans fylgja innri verkferlum og reglum bankans eftir því sem við á.

## 7. gr. Gjaldtaka

Íslandsbanki innheimtir ekki gjald vegna beiðna um persónuupplýsingar í samræmi við gildandi persónuverndarlög, sjá [www.islandsbanki.is/personuvernd](http://www.islandsbanki.is/personuvernd) Sé farið fram á að afhent verði fleiri en eitt afrit eða ef beiðni er augljóslega tilefnislaus eða óhófleg, einkum vegna endurtekningar, skal innheimt sanngjarnt gjald sem byggist á kostnaði við að taka saman og afhenda upplýsingarnar.

Íslandsbanki áskilur sér rétt til að innheimta gjald fyrir kostnað við að svara fyrirspurnum um vinnslu viðskiptamannaupplýsinga annarra en persónuupplýsinga og kostnað við afritun slíkra viðskiptamannaupplýsinga sem er miðlað til viðskiptavinar eða þriðja aðila.

Gjaldtaka samkvæmt framangreindu tekur mið af gildandi verðskrá Íslandsbanka eins og hún er birt á vefsíðu bankans hverju sinni.

## 8. gr. Eftirlit

Aðgangsstjórar skulu rýna aðgang notenda að kerfum í samræmi við aðgangsstefnu bankans. Innri endurskoðun skal meta reglulega hvort notkun starfsmanna á kerfum sem innihalda viðskiptamannaupplýsingar séu í samræmi við innri reglur Íslandsbanka. Persónuverndarfulltrúi bankans skal hafa eftirlit með stefnu um persónuvernd sem finna má á ytri vef bankans. Íslandsbanki er ISO 27001:2013 vottaður og er vottunin háð úttekt ytri aðila á verkferlum og kerfum.

## 9. gr. Birting

Reglur þessar skal birta á vefsíðu Íslandsbanka hf., [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is)

*Samþykkt af Áhættustefnunefnd Íslandsbanka hf. 16. október 2023.*